

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU DOMESTIK PADA SAAT PANDEMI COVID 19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SUPADIO PONTIANAK

Kinanti Aris Maharani¹, Raden Fatchlul Hilal²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Abstrak

Disamping dari kerugian materil, pandemi *covid-19* ini juga menyebabkan adanya kebijakan-kebijakan baru seperti harus menerapkan protokol kesehatan, penutupan layanan sementara dan kebijakan terkait kompensasi pegawai serta adanya perubahan situasi dalam dunia kerja. Dengan adanya penyediaan fasilitas-fasilitas yang memadai dapat mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para penumpang dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Kepuasan penumpang akan sangat berpengaruh pada saat *covid-19* terhadap pengembangan fasilitas ruang tunggu yang diberikan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi *Covid-19* terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi *Covid-19* terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan seluruh penumpang yang berada di ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak selama masa Pandemi *Covid-19* sebagai subyek penelitian. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus solvin. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut, 1) Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variable Fasilitas Ruang Tunggu pada saat Pandemi Covid 19 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. 2) Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variabel Fasilitas Ruang Tunggu domestik dengan persentase sebesar 82,8% sedangkan sisanya $100\% - 82\% = 17,2\%$ di pengaruhi oleh factor lain yang tidak di teliti.
Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu Domestik, *Covid-19*, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Supado

Abstract

In addition to material losses, the Covid-19 pandemic has also caused new policies such as having to implement health protocols, temporary service closures and policies related to employee compensation as well as changes in the situation in the world of work. With the provision of adequate facilities, it can be able to provide comfort, convenience, and safety for passengers in assessing a quality of service. Passenger satisfaction will greatly affect the covid-19 period on the development of the waiting room facilities provided. This study aims to determine the influence of domestic waiting room facilities during the Covid-19 pandemic on the level of passenger satisfaction at the Pontianak Supadio Airport terminal, and to find out how much influence domestic waiting room facilities during the Covid-19 pandemic have on the level of passenger satisfaction at the Pontianak Supadio Airport terminal. This study used the kuantitative method with all passengers in the waiting room of the domestic terminal of Supadio Pontianak International Airport during the Covid-19 Pandemic as the subject of the study. The number of research samples was 100 respondents determined by the solvin formula. From the research conducted, the following results were obtained, 1) Passenger Satisfaction Variables affect the waiting room facilities variable during the Covid-19 Pandemic at Pontianak Supadio International Airport. 2) The Passenger Satisfaction variable affects the domestic Waiting Room Facility variable with a percentage of 82.8% while the remaining $100\% - 82\% = 17.2\%$ is influenced by other factors that are not studied.

Keywords: Domestic Waiting Room Facilities, Covid-19, Passenger Satisfaction, Supado Airport



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada 11 Maret 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan bahwa wabah penyakit virus COVID-19 – pertama kali diidentifikasi pada Desember 2019 di Wuhan, Cina – telah mencapai tingkat pandemi global. Mengutip kekhawatiran dengan “tingkat penyebaran dan keparahan yang mengkhawatirkan,” WHO menyerukan kepada pemerintah untuk mengambil tindakan segera dan agresif untuk menghentikan penyebaran virus. Wabah ini menyebar dengan cepat dari 1 kota ke seluruh negara dan kemudian dunia hanya dalam waktu 30 hari (Wu & McGoogan, 2020).

Hukum hak asasi manusia internasional menjamin setiap orang hak atas standar kesehatan tertinggi yang dapat dicapai dan mewajibkan pemerintah untuk mengambil langkah-langkah untuk mencegah ancaman terhadap kesehatan masyarakat dan untuk memberikan perawatan medis kepada mereka yang membutuhkannya. Hukum hak asasi manusia juga mengakui bahwa dalam konteks ancaman kesehatan masyarakat yang serius dan keadaan darurat publik yang mengancam kehidupan bangsa, pembatasan terhadap beberapa hak dapat dibenarkan jika memiliki dasar hukum, sangat diperlukan, berdasarkan bukti ilmiah dan tidak sewenang-wenang atau diskriminatif dalam penerapannya, dalam jangka waktu terbatas, menghormati martabat manusia, tunduk pada peninjauan kembali, dan proporsional untuk mencapai tujuan.

Skala dan keparahan pandemi COVID-19 jelas naik ke tingkat ancaman kesehatan masyarakat yang dapat membenarkan pembatasan hak-hak tertentu, seperti yang dihasilkan dari pemberlakuan karantina atau isolasi yang membatasi kebebasan bergerak. Pada saat yang sama, perhatian yang cermat terhadap hak asasi manusia seperti non-diskriminasi dan prinsip-prinsip hak asasi manusia seperti transparansi dan penghormatan terhadap martabat manusia dapat mendorong respons yang efektif di tengah gejolak dan gangguan yang tak terhindarkan mengakibatkan masa krisis dan membatasi kerugian yang dapat ditimbulkan. berasal dari penguasaan tindakan yang terlalu luas yang tidak memenuhi kriteria di atas.

Dokumen ini memberikan gambaran umum tentang masalah hak asasi manusia yang ditimbulkan oleh wabah virus corona, mengambil contoh tanggapan pemerintah hingga saat ini, dan merekomendasikan cara-cara pemerintah dan aktor lain dapat menghormati hak asasi manusia dalam tanggapan mereka (*Human Rights Dimensions of COVID-19 Response. World Health Organization, 2020*). Virus penyebab wabah memiliki kemiripan dengan Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus (SARS-CoV), hanya saja terdapat sejumlah perubahan asam amino sehingga kemudian diberi identitas sebagai SARS-CoV-2 (Sohrabi et al., 2020).

Penyakit yang disebabkan oleh SARS-CoV-2 kemudian disebut sebagai Coronavirus Disease 2019 atau Covid-19 dan segera menjadi perhatian dunia terutama sejak ditetapkan sebagai pandemi. Penyebab utamanya adalah angka kematian yang cukup tinggi. Angka case fatality rate (CFR) pada periode awal dilaporkan mencapai 2,3%. Angka tersebut melonjak drastis menjadi 8% pada pasien berusia 70-79 tahun dan 14,8% pada pasien dengan usia lebih dari 80 tahun. Dalam kondisi meningkatnya kasus penyakit tidak menular di dunia, bahaya dari Covid-19 semakin kontekstual karena CFR pada pasien dengan penyakit tidak menular—atau dikenal dengan komorbid—cukup tinggi yakni hipertensi (6%), penyakit pernapasan kronis (6,3%), diabetes (7,3%), dan penyakit kardiovaskuler (10,5%). Mengingat pengobatan spesifik maupun terapi pencegahan seperti obat antiviral tertarget maupun vaksin belum tersedia pada periode awal wabah, maka fokus penanganannya adalah pendekatan kesehatan masyarakat seperti isolasi, karantina, serta pembatasan sosial maupun komunitas (Wu & McGoogan, 2020).

Pandemi covid-19 yang berkepanjangan ini tentu memberikan kerugian – kerugian yang besar bagi organisasi atau perusahaan, khususnya yang terlibat dalam sektor bisnis. Kerugian-kerugian yang ditimbulkan berupa penurunan pendapatan perusahaan hingga kerugian ketarap yang lebih serius yang mana menyulitkan perusahaan dalam sisi permodalan sehingga dapat mengancam kebangkrutan terhadap perusahaan itu sendiri. Namun disamping dari kerugian materil, pandemi covid-19 ini juga menyebabkan adanya kebijakan-kebijakan baru seperti harus menerapkan protokol kesehatan, penutupan layanan sementara dan kebijakan terkait kompensasi pegawai serta adanya perubahan situasi dalam dunia kerja.

Dalam pembangunan disektor perhubungan harus ditinjau dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara termasuk bandar udara. Dengan adanya penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut dapat mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para penumpang dalam menilai suatu kualitas pelayanan. Kepuasan penumpang akan sangat berpengaruh pada saat covid19 terhadap pengembangan fasilitas ruang tunggu yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat dirumuskan: Adakah pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi Covid 19 terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak? Seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi Covid 19 terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak? Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi Covid 19 terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas ruang tunggu domestik pada saat pandemi Covid 19 terhadap tingkat kepuasan penumpang di terminal Bandar Udara Supadio Pontianak.

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Secara umum Bandar udara yaitu lokasi yang berada di darat, laut maupun perairan tempat dimana pesawat udara dapat mendarat, mengangkut penumpang, memperbaiki, melakukan perawatan barang, pengiriman bahan bakar dan juga kegiatan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bandar Udara memiliki beberapa komponen utama, yaitu:

- a. Sisi Udara (*AirSide*). Merupakan bagian yang tertutup untuk publik dan hanya terbuka untuk semua pihak yang terlibat langsung dengan operasi pesawat udara. Adapun komponen yang terdapat pada daerah sisi udara (*airside*) adalah landasan pacu (*runway*), *taxiway*, apron, terminal penumpang dan gate, hangar dan lain-lainnya.
- b. Sisi Darat (*Land side*). Merupakan bagian yang terbuka bagi publik meliputi terminal penumpang domestik (ruang kedatangan, keberangkatan, *check-in*, dan lain-lain) dan ada juga (gedung AMC, radar, dan lain-lain).

Bandar udara Internasional Supadio Pontianak

Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak sebelumnya di kenal sebagai Bandar Udara Sei Durian yang merupakan sebuah bandar udara internasional yang terletak di

kabupaten Kubu Raya Kalimantan Barat Indonesia. Jaraknya dari Kota Pontianak adalah 17 km sebelah selatan. Bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura II.

Pontianak merupakan ibu kota dari Provinsi Kalimantan Barat. Bandara Supadio ini awalnya hanya merupakan lapangan terbang militer. Namun pada perkembangannya dibuka bandar udara sipil. Pada tahun 1980-an, penerbangan ke Singapura dimulai, dioperasikan oleh Garuda Indonesia. Pada akhir Oktober tahun 1989, Malaysia Airline juga memulai penerbangan ke Pontianak dari Kuching.

Kepuasan Penumpang

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) kepuasan adalah satu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri dan keistimewaan suatu produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna jasa.

Sehingga pada intinya kepuasan itu sendiri mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, apabila dalam area tersebut layak dan memadai maka penumpang akan merasa puas. Jadi tingkat kepuasan penumpang dapat diukur dari baik tidaknya fasilitas yang ada di ruang tunggu Bandar Udara dengan harapan yang diinginkan penumpang.

Penumpang

Menurut Majid dan Warpani (2014:35) dalam bukunya *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Menyatakan dalam dunia penerbangan penumpang dibedakan menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut:

- a. Penumpang umum, yaitu penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara tanpa adanya penanganan khusus. Pelayanan yang akan didapat dari pihak penyedia jasa sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku sesuai dengan kelas yang akan digunakan.
- b. Penumpang khusus yaitu penumpang pesawat udara yang memerlukan penanganan khusus pada saat akan boarding ataupun sebaliknya.

Pandemi Covid 19

Pandemi adalah wabah penyakit yang menjangkit secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan epidemi yang menyebar hampir ke seluruh negara atau pun benua dan biasanya mengenai banyak orang. Peningkatan angka penyakit di atas normal yang biasanya terjadi, penyakit ini pun terjadi secara tiba-tiba pada populasi suatu area geografis tertentu.

Coronavirus Disease (Covid 19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan dan dikenal sebagai sindrom pernafasan akut atau parah virus corona 2 (SARS-CoV-2). *Coronavirus Disease* ialah jenis penyakit yang belum teridentifikasi sebelumnya oleh manusia, virus ini dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat yang sering terjadi, orang yang memiliki resiko tinggi tertular penyakit ini ialah orang yang melakukan kontak erat dengan pasien Covid 19 yakni dokter dan perawat.

Pandemi Covid 19 yaitu wabah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang menyerang pada saluran pernafasan manusia dan dapat menyebabkan kematian, penyakit tersebut dapat menyerang siapa saja dan sekarang sudah terjadi dimana-mana. Penyakit tersebut berasal dari daerah Wuhan China, dan penyakit tersebut sekarang sudah menyebar ke banyak Negara termasuk negara Indonesia.

Penelitian Relevan

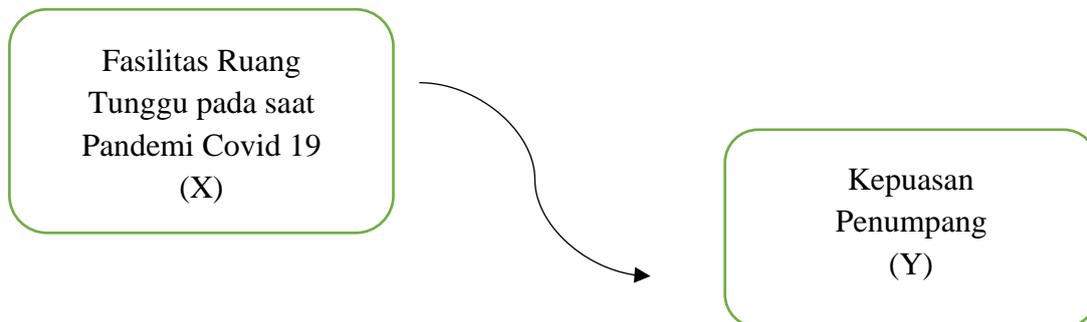
Tabel 1. Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun penelitian	Hasil Penelitian
1	Princillia Beauty Korina	Pengaruh fasilitas ruang tunggu domestic terminal Bandarudara internasional Soekarno-Hatta terhadap tingkatkepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia	2017	Mutu pelayanan terhadap pengaruhfasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa transportasi udara.
2	Rian Candra Biyantoro	Analisis kepuasan konsumen terhadap fasilitas ruang tunggu domestik terminal Bandara Aditsutjipto Yogyakarta	2018	Kualitas fasilitas ruangtunggu bandara yang harus ditingkatkan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi jika kepuasan konsumen sudah terpenuhi oleh fasilitas tersebut pastiotomatis mutu dari bandara tersebut juga akan makin bagus.
3	Maharani	Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta	2021	Menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel pengembangan berpengaruh positif. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,005$. Dari analisis diperoleh nilai sebesar 0,479 atau 47,9 %

Sumber: Hasil penelitian sebelumnya

Berdasarkan penelitian diatas maka, dapat diketahui ada beberapa kemiripan dan perbedaan dari penelitian sebelumnya. Adapun kemiripan dari penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap pelayanan di bandar udara itu berbeda-beda dan dari pelayanan petugas maka akan timbul rasa kepuasan yang dirasakan.

Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Variabel bebas (*independent*) Fasilitas Ruang Tunggu pada saat Pandemi Covid 19 dan variabel terikat (*dependent*) adalah Kepuasan Penumpang. Kepuasan adalah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada pelanggan akan memacu puas atau tidak seorang penumpang atas pelayanan yang diberikan. Jadi dalam hal ini perawatan fasilitas ruang

tunggu sesuai standar operasi prosedur pekerjaan maka akan berpengaruh dalam kepuasan penumpang yang berada di ruang tunggu di Bandar Udara Supadio Pontianak.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh dari fasilitas ruang tunggu pada saat Pandemi Covid 19 yang disediakan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah penumpang merasa puas atau tidak puas terkait dalam menggunakan fasilitas ruang tunggu yang ada di terminal domestik pada saat Pandemi Covid 19. Dengan ini bisa mengetahui hasil tersebut dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para penumpang yang menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Setelah memperoleh hasil dari pengamatan tersebut akan diketahui pengaruh fasilitas ruang tunggu pada saat Pandemi Covid 19.

Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini antara lain:

H₀ : Tidak ada pengaruh antara fasilitas ruang tunggu terminal domestik pada saat Pandemi Covid 19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

H_a : Ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terminal domestik pada saat Pandemi Covid 19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Sugiono (2017), pengertian penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasar pada filsafat yang digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu, data dikumpulkan dengan instrument penelitian, analisis data dengan model statistic, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Hipotesis kemudian diuji lewat pengumpulan data lapangan. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian. Selanjutnya dilakukan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistic deskriptif atau inferensial terhadap data yang telah terkumpul untuk menyimpulkan hipotesis terbukti atau tidak. Umumnya penelitian kuantitatif diujikan pada sampel yang diambil secara acak, sehingga kesimpulannya dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel itu diambil.

Penelitian ini akan di laksanakan di Bandar Udara Supadio Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia. Aktivitas penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu pada tanggal 1-31 September 2021.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas/karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono:2014). Populasi dalam hal ini berkaitan dengan penelitian yaitu seluruh penumpang yang berada di ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak selama masa Pandemi Covid 19.

Sampel

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling*. Jadi, sampel diambil tidak secara acak tapi ditentukan oleh peneliti. Sampel diambil dengan kriteria diantara lain penumpang yang memiliki usia diatas 17-40 tahun yang sudah

pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu terminal domestik pada saat Pandemi Covid 19 terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

Menurut Sugiyono (2018) yang mengatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik di ambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi jika jumlah subyek besar, dapat diambil antara 10-15% atau 15-25% atau lebih. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Sehingga didapatkan jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah sekitar 100 orang.

Pendapat Riscoe dalam Sugiyono (2011), “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500”. Dalam penelitian ini jumlah populasi sudah diketahui, maka penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2011) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N : Ukuran populasi

n : Ukuran sampel

e : kelonggaran ketidak telitian atau derajat toleransi

Teknik Pengambilan Data

Metode yang dipergunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung dilokasi penelitian yaitu dibagian fasilitas ruang tunggu di bandar udara Supadio, Pontianak dengan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung.
2. Kuisisioner. Menurut Hikmawati (2017) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau dilakukan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuisisioner yang akan diberikan kepada penumpang menggunakan pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari responden terhadap fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak.
3. Dokumentasi. Menurut Hikmawati (2017) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Penelitian ini menggunakan pengumpulan dokumentasi yang isinya berupa foto terhadap objek yang diamati secara langsung. Pengumpulan data dokumentasi ini juga digunakan untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dan untuk memperkuat keaslian penulis.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penulis gunakan pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Pada penelitian ini, metode analisis kuantitatif yang di gunakan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari satu perubahan atau beberapa perubahan serta kejadian lainnya menggunakan alat analisis statistik SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Tujuan dari analisis data untuk mendeskripsikan sebuah data agar bisa di pahami dan untuk menarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang di peroleh dari sampel yang biasanya dibuat dengan dasar pedugaan dan pengujian hipotesis.

Uji Instrumen

1. Uji Validitas. Menurut Cooper dan Sehindler (2006) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006) validitas hubungan dengan suatu perubah pengukuran apa yang harusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjuk sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam mengukur apa yang diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien kolerasi pada taraf signifikan 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika kolerasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas ini digunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan kolerasi *Bivariate Pearson* (produk momen pearson). Analisis ini dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item. Item-item pertanyaan berkolerasi signifikan dengan skor total menentukan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan a valid=> r tabel (uji sisi dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Uji Reliabilitas. Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurat. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data reliabel. Tinggi rendahnya reliabilitas, ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika => 0.600.

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier sederhana adalah metode statistic yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara Variabel Faktor Penyebab (X) terhadap Variabel akibatnya (Y). faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan *Predictor* sedangkan Variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut *responden*. Regresi linier sederhana adalah suatu metode yang digunakan untuk melihat bentuk hubungan antar satu variabel independent (bebas) dan mempunyai hubungan garis lurus dengan variabel dependennya (terikat). Regresi linier sederhana atau sering disingkat SLR (*simple linier regression*) juga merupakan salah satu metode statistik yang dipergunakan dalam produksi untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas. Metode Persamaan Regresi Linier Sederhana yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Variabel Responden atau Variabel Akibat

X = Variabel Predictor atau Variabel penyebab

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)
 b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)
 e = eror

Uji Parsial (Uji T)

Uji T merupakan hipotesis penelitian yang diajukan adalah fasilitas ruang tunggu yang secara parsial mempunyai pengaruh atau tidak terhadap kepuasan penumpang. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan antara nilai T_{hitung} setiap variabel bebas dengan T_{tabel} yang menggunakan derajat kesalaham yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05. Jadi nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas terdapat pengaruh terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi dengan symbol R^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung berdasarkan pada model statistik. Secara umum R^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Jika R^2 sama dengan satu, maka angka tersebut menunjukkan garis regresi cocok dengan data secara sempurna. Rumus Koefisien Determinasi : $R^2 = R^2 \times 100\%$.

Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Penyajian hasil analisis data terbagi 2 yaitu teknik formal dan informal. Teknik formal merupakan cara penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah atau aturan seperti gambar, rumus, tabel dan diagram. Sedangkan teknik informal merupakan cara penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata Sudaryanto (dalam Sulistya, 2012). Penelitian ini menggunakan kedua teknik tersebut dalam menyajikan hasil analisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiono (2017), uji validitas merupakan jarak ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Berikut uji validitas terhadap semua pernyataan variabel X (kepuasan penumpang) dan variabel Y (fasilitas ruang tunggu).

Tabel 2. Validitas Variabel X (kepuasan penumpang)

Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X1_1	0,857	0,361	Valid
X1_2	0,883	0,361	Valid
X1_3	0,858	0,361	Valid
X1_4	0,874	0,361	Valid
X1_5	0,849	0,361	Valid
X1_6	0,682	0,361	Valid
X1_7	0,804	0,361	Valid
X1_8	0,844	0,361	Valid
X1_9	0,746	0,361	Valid
X1_10	0784	0,361	Valid

Pada hasil uji validitas di atas diketahui bahwa variabel X yaitu *Kepuasan Penumpang* dengan nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian variabel X dinyatakan valid dalam penelitian ini

Tabel 3. Validitas Variabel Y (Fasilitas ruang tunggu)

Pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Y1	0,830	0,361	Valid
Y2	0,827	0,361	Valid
Y3	0,820	0,361	Valid
Y4	0,509	0,361	Valid
Y5	0,837	0,361	Valid
Y6	0,752	0,361	Valid
Y7	0,818	0,361	Valid
Y8	0,874	0,361	Valid
Y9	0,797	0,361	Valid
Y10	0,765	0,361	Valid

Pada hasil uji validitas di atas diketahui bahwa variabel Y yaitu Fasilitas Ruang Tunggu dengan nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian variabel Y dinyatakan valid dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas disebut juga uji ketepatan (konsisten) atau uji keterandalan. Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang diamati. Koefisien realibilitas diketahui dari besarnya koefisien alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's alpha $>$ 0,6 (Ghozali, 2016).

1. Uji Reliabilitas Variabel X (Kepuasan Penumpang)

Tabel 4. Reliabilitas Variabel X (Kepuasan Penumpang)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.945	10

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa variabel X yaitu *Kepuasan Penumpang* dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* yaitu $0,942 >$ $0,6$.

2. Uji Reliabilitas Variabel Y (Fasilitas Ruang Tunggu)

Tabel 5. Reliabilitas Variabel Y (Fasilitas Ruang Tunggu)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.930	10

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa variabel Y yaitu variabel komitmen organisasi dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* yaitu $0,930 >$ $0,6$.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penggunaan metode analisis ini untuk menganalisis Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak, dengan hasil output analisis sebagai berikut:

Tabel 6. Output Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.862	1.987		.434	.665
	Fasilitas Ruang Tunggu	.982	.045	.910	21.696	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dalam data tabel 4.8 diatas dapat dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam penelitian ini, persamaan regresi berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,862 + 0,982 X$$

Ketentuan:

Y = Variabel Kepuasan Penumpang

X = Variabel Fasilitas Ruang Tunggu

a = Konstanta Regresi

b = Slope Kemiringan Garis Regresi

Berlandaskan dari hasil analisis tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y), yaitu:

Y : Variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang yang diteliti terhadap konsumen pengguna jasa di bandara Supadio Pontianak dimana variabel ini di pengaruhi oleh variabel bebas yaitu Fasilitas Ruang Tunggu. Untuk nilai konstanta A sebesar 0.862 yang dapat diartikan jika tidak ada variabel-variabel Fasilitas Ruang Tunggu maka tidak meningkatkan Kepuasan Penumpang di bandara Supadio Pontianak sebesar 0.862 satuan.

X : Variabel bebas adalah salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu fasilitas ruang tunggu di bandara supadio, dengan artian bahwa semakin baik Fasilitas yang disediakan di Ruang Tunggu di bandara Supadio Pontianak maka semakin puas konsumen yang menggunakan jasa di bandara supadio pontianak. Koefisien regresi Fasilitas Ruang Tunggu (X) sebesar 0,982 yang artinya setiap perubahan satu satuan faktor Fasilitas Ruang Tunggu (X) akan mempengaruhi tingkat Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,982 satuan.

2. Uji T (Parsial)

Menurut Ghazali, (2016) uji t bertujuan untuk mengukur seberapa jauh variabel bebas menjelaskann atau menerangkan variabel terikat secara individual. Hasil uji t dikatakan berpengaruh signifikan apabila dalam sig < 0,05. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel. Pada output tabel *One-Sample Test* dapat dilihat hasil perolehan t hitung dan signifikansinya

1) Jika t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

2) Jika t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 7. Output Uji Parsial T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	.862	1.987		.434	.665
	Fasilitas Ruang Tunggu	.982	.045	.910	21.696	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						

Hasil pengujian parsial (Uji T) Pengaruh antara Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Berdasarkan tabel output SPSS "Coefficients" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai Sig. $0,000 < \text{Probabilitas } 0,05$, dari output dan hasil pengujian tersebut peneliti menyimpulkan bahwasannya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Pernyataan tersebut bermakna bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengukur seberapa jauh variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1.

Tabel 8. Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 ^a	.828	.826	2.718
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu				

Dari tabel tersebut, peneliti mendapati bahwasannya skor koefisien R Square (R^2) sebanyak 0,828 dan sebesar 82,8%. Jadi dapat disimpulkan besarnya pengaruh Pengaruh antara Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,828 (82,8%). Sedangkan sisanya $100\% - 82,8\% = 17,2\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y):

Pada penelitian ini Output dari uji regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan di ruang tunggu berpengaruh sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang yang berada di bandar udara supadio pontianak dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,982. Dan berdasarkan hasil dari uji T skor t hitung dari variabel Fasilitas Ruang Tunggu adalah $0,000 < t \text{ tabel}$ (Probabilitas 0,05), yakni sebesar 1.988 serta skor signifikansi sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Penumpang. Hal tersebut menginformasikan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan di ruang tunggu di bandar udara supadio akan menimbulkan kesan positif terhadap pengguna jasa yang nantinya akan semakin meningkatkan Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio.

Seberapa Besar Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap seberapa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Berlandaskan dari uji R^2 diperoleh (R^2) senilai 0, 828

maupun 82,8%. Oleh karena itu, bisa disimpulkan besarnya pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,828 (82,8%). Sedangkan sisanya sebesar 0,172 (17,2%) disebabkan oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, dll yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kemudian hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variable Fasilitas Ruang Tunggu pada saat Pandemi Covid 19 di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variabel Fasilitas Ruang Tunggu domestik dengan persentase sebesar 82,8% sedangkan sisanya $100\% - 82\% = 17,2\%$ di pengaruhi oleh factor lain yang tidak di teliti.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut: Bagi Instansi, Bagi Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas ruang tunggu pada saat pandemi covid 19 agar terciptanya kepuasan penumpang terhadap pelayanan sehingga dengan ditingkatkannya kualitas layanan maka akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak. Bagi Peneliti Selanjutnya, Bagi penelitian mendatang diharapkan dapat membahas masalah lain diluar penelitian ini yang belum diteliti oleh peneliti agar dapat mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dikarenakan pada peneliti hanya dapat menjelaskan kepuasan penumpang mencapai 82,8% dan sisanya yang tidak diteliti mencapai 17,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14–Aerodromes Volume 1, 2013, *Aerodrome Design and Operations the on Internasional Civil Aviation* (ICAO).
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Assegaf. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada penerbangan PT Garuda di kota Semarang)*. Jurnal ekonomi dan bisnis Unissula Semarang.
- Azwar .2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Annex 14-Aerodrome ,*ICAO Document 9774, ICAO Document 9895*
- Beauty, Princilia. 2017. *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD), Yogyakarta.
- Bahri, Hairul. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Special Passanger Di Bandar Udara Internasional Lombok*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Candra, Rian. 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terminal A Bandar Udara Aditsutjipto Yogyakarta*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Ghozali , imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakanke IV* .Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Irawati. 2016. *Pengaruh Pemberian Reward da Punishment Terhadap Kinerja Karyawan*. Jepara: Penerbit BMT Lima Satu Sejahtera.

- Kotler, P, & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed)*. New Jersey: Pearson Education.
- Maharani. 2021. *Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (PERSERO) . (2020) . Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II Nomor : PD.13.01 / 05 / 2020 / 0020 Tentang *Pedoman Pelayanan Pelanggan Bandar Udara Dalam Implementasi Skenario The New Normal Di Bandar Udara PT Angkasa Pura II (PERSERO)* . Jakarta : Direktur Operasi dan Pelayanan
- Putro, Eko. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rizqon Halal Syah Aji, "Dampak Covid-19 pada Pendidikan Indonesia: Sekolah, Keterampilan dan Proses Pembelajaran", *Jurnal Budaya Sosial dan Syar'I*, Volume 07 Nomor 05, (Jakarta: FSH UIN Syarif Hidayatullah 2020), hal. 397-398
- Sukma, Vivian. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sugiarto. (2010). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2011. *Motode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: ALFABETA
- Sekali, Boni. 2013. *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang *Penerbangan*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 tentang *standar kelayakan Bandar Udara*
- Zeca Pereira, Zeca. 2011. *Analisis Perkembangan Fasilitas Terminal Ruang Tunggu Keberangkatan dan Kedatangan di Bandar Udara Internasional Presiden Nicolao Lobato Timor Leste Terhadap Ketentuan CASR*